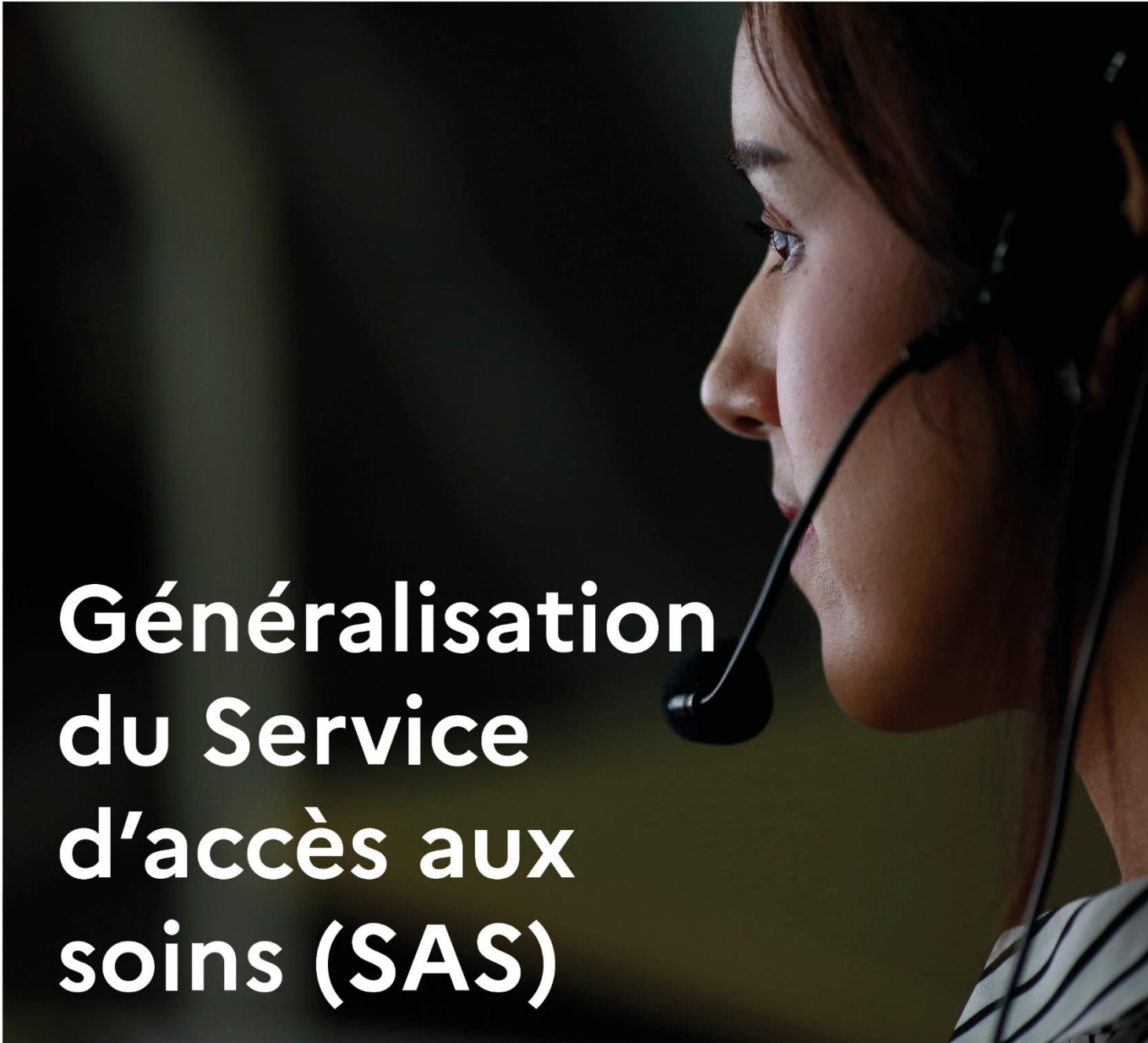




MINISTÈRE  
DE LA SANTÉ  
ET DE LA PRÉVENTION

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# Généralisation du Service d'accès aux soins (SAS)

DOSSIER DE PRESSE

26 avril 2023

## **François BRAUN, ministre de la Santé et de la Prévention, lance la mission d'accompagnement à la généralisation du Service d'accès aux soins (SAS)**

---

La généralisation du Service d'accès aux soins est un enjeu fondamental pour appuyer la réorganisation de l'accès à une offre de soins non programmés adaptée aux besoins des Français. Dans un contexte de tensions sur le système de santé, l'importance du déploiement du Service d'accès aux soins (SAS) a été réaffirmée à l'été 2022 dans le cadre de la mission flash pour les urgences et les soins non programmés après une phase pilote conduite dans 22 territoires.

Le 3 octobre 2022, en conclusion de la journée de lancement du conseil national de la refondation en santé, François Braun a ainsi souligné que toute refondation à venir du système de santé impliquera « qu'à toute heure de la journée, les citoyens puissent trouver une réponse pour des soins non programmés. Pour cela, il paraît indispensable de généraliser le service d'accès aux soins dès l'année 2023 ». De même, lors des vœux aux acteurs de la santé le 6 janvier 2023, le président de la République affirmait « je souhaite que l'on puisse accélérer la généralisation du service d'accès aux soins au cours de cette année ».

**Le lundi 24 avril 2023, François BRAUN a annoncé le lancement d'une mission chargée d'accompagner la généralisation du Service d'accès aux soins dans toutes les régions de France.**

## Une nouvelle réponse aux besoins de santé des Français

---

Le médecin traitant reste le pivot de la prise en charge des patients, pour le suivi régulier comme pour les soins non programmés. Les communautés territoriales des professionnels de santé apportent également des réponses locales complémentaires, y compris pour aider à retrouver un médecin traitant pour les patients qui en sont dépourvus. **Le SAS intervient à l'issue, c'est-à-dire lorsque l'accès au médecin traitant n'est pas possible et que le patient n'a pas trouvé d'autre solution sur son territoire.**

Le SAS permet à chacun d'obtenir, *via* un simple appel au 15, une réponse immédiate en cas d'urgence et une orientation dans le système de santé quand il n'arrive pas à trouver de solution face à un problème de santé.

Quand on n'a pas trouvé de solution sur son territoire, ou quand on est loin de chez soi et qu'on ne connaît pas les solutions disponibles à proximité, appeler le 15 doit devenir le nouveau réflexe des Français pour connaître la réponse la plus adaptée à leur besoin de santé.

**En premier niveau**, tous les appels sont réceptionnés par un assistant de régulation médicale (ARM), qui a une expertise de qualification des appels à caractère urgent. Cet assistant de régulation médicale identifie, priorise et oriente l'appel pour une prise en charge sans délai dans les situations d'urgence vitale vers le service d'aide médicale urgente lorsque la demande relève d'un besoin de soins urgents, ou vers la régulation de médecine ambulatoire lorsque la demande relève d'un besoin de soins non programmés.

Ensuite, chacune de ces filières met en œuvre les moyens adaptés pour le patient :

- le SAMU peut envoyer une équipe du SMUR (service mobile d'urgence et de réanimation) auprès du patient dans les cas les plus graves, un transport sanitaire ou organiser son admission vers un établissement de santé par le moyen le plus adapté ;
- la régulation de médecine générale peut, quant à elle, donner un conseil médical téléphonique au patient ou lui organiser un rendez-vous dans un cabinet médical, ou chez un autre professionnel de santé (par exemple un dentiste), lui proposer une visite à domicile, ou encore lui proposer une téléconsultation.

Des filières spécialisées peuvent être intégrées de manière complémentaire en psychiatrie, gériatrie, pédiatrie ou en lien avec les centres antipoison. Elles s'appuient sur une organisation qui préexistait au projet SAS ou sont créées par un enrichissement du SAS dans un second temps selon les projets locaux. Des liens sont également à développer entre le SAS et les autres acteurs en santé présents sur les territoires (par exemple, les pharmacies de garde ou la mise en place des permanences de soins infirmiers ou dentaires).

**Cette organisation ne se fait naturellement pas au détriment de la prise en charge par le SAMU des appels relevant de l'urgence qui continuent à être traités sans délai et en absolue priorité. Ce point fait d'ailleurs l'objet d'un suivi renforcé en lien avec toutes les parties impliquées.**

### **Les professionnels de santé mobilisés à ce titre sont soutenus :**

- Les rémunérations pour les médecins assurant la régulation téléphonique ou l'effectation des soins qui avaient été mises en place dans le cadre de la mission flash sur les urgences et les soins non programmés de l'été 2022 seront maintenues et elles ont d'ailleurs été inscrites dans la proposition de règlement arbitral dévoilé le lundi 24 avril 2023 et organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie ;
- Un plan d'actions spécifique aux assistants de régulation médicale est mis en œuvre par le ministère de la Santé et de la Prévention et a vocation à renforcer l'attractivité de ce métier. Il fait l'objet d'un focus à la fin de ce dossier de presse.

## **Un trait d'union entre la ville et l'hôpital pour désengorger les urgences**

---

La complexité du système de santé est parfois difficile à appréhender pour les patients. Quand son médecin traitant n'est pas disponible, le patient doit appeler chaque médecin autour de son domicile pour trouver celui qui pourrait le prendre en charge ou consulter les différentes plateformes de prises de rendez-vous en ligne. Cela conduit à parfois se rendre aux urgences faute d'avoir pu trouver une autre solution.

Avec le SAS, c'est le système qui s'organise pour orienter le patient vers la solution la plus adaptée à la réalité de son besoin de santé. En offrant à la population un service dédié, le SAS contribue à limiter le recours aux urgences lorsque cela n'est pas nécessaire.

Le SAS repose sur la complémentarité entre les soins de ville et l'hôpital. Il repose sur une gouvernance équilibrée et de confiance entre les deux acteurs du système de santé. C'est l'un des enseignements majeurs de la phase pilote dans 22 territoires qui a été conduite depuis le mois de novembre 2020. Le retour d'expériences de cette phase pilote a déjà été présenté aux acteurs impliqués et sa synthèse sera prochainement publiée. On constate ainsi que pour la branche médecine générale, près de 50 % des décisions prises par les SAS sont des conseils médicaux téléphoniques et que cette part a tendance à s'accroître avec le temps.

En parallèle, nous serons attentifs au développement raisonné, et sans abus, des centres de soins non programmés pour préserver les ressources des services d'urgences et l'articulation avec les effecteurs en ville.

## Proposer ce service à tous les Français d'ici la fin de l'année 2023

---

Après cette phase pilote réussie, le déploiement de ce service a démarré et doit couvrir tout le territoire national d'ici la fin de l'année 2023. Alors qu'un nombre croissant de nos concitoyens vivent dans un désert médical, c'est une mesure importante de lutte contre les inégalités sociales et territoriales de santé.

Pour accélérer ce déploiement et couvrir tous les territoires, une mission d'accompagnement à la génération du SAS est lancée. Cette mission se déplacera dans toute la France jusqu'à l'été 2023 pour s'inspirer des expériences réussies et ainsi permettre le déploiement des SAS dans tous les territoires en articulation avec les organisations locales déjà existantes.

Cette mission est composée :

- d'un représentant libéral : Dr Yannick Frezet (médecin généraliste à Rive-de-Gier) ;
- d'un binôme hospitalier (chacun à mi-temps) : Dr Yann Penverne (médecin urgentiste au CHU de Nantes) et Dr Henri Delelis-Fanien (médecin urgentiste au CHU de Poitiers) ;
- d'un représentant des patients qui sera prochainement désigné par France Assos Santé ;
- d'une représentante d'une agence régionale de santé : Mme Céline Etchetto, (directrice déléguée à l'organisation de l'offre de soins de l'ARS Nouvelle-Aquitaine).

Les outils pour la généralisation se mettent en place :

- Le décret prévoyant la généralisation du SAS est actuellement en concertation. Il permettra d'asseoir le cadre réglementaire de ce nouveau dispositif et de sécuriser les organisations.
- La plateforme nationale est opérationnelle. C'est l'outil informatique indispensable à la généralisation du SAS : elle recense l'ensemble de l'offre de soins non programmés disponible dans un territoire et permet au régulateur du SAS d'orienter les appelants.

**31 SAS sont aujourd'hui opérationnels et couvrent la moitié de la population française. Il reste donc la moitié du chemin à parcourir !**



## Focus sur le plan pour renforcer les assistants de régulation médicale (ARM)

Un plan d'actions spécifique aux assistants de régulation médicale est mis en œuvre par le ministère de la Santé et de la Prévention et a vocation à renforcer l'attractivité de ce métier.

- **Poursuite de l'ouverture de nouveaux centres de formation**  
À la rentrée de 2023, la formation sera dispensée sur 18 sites et près de 700 places de formation seront ainsi ouvertes. Deux nouveaux sites devraient ouvrir en janvier 2024 et un nouvel appel à projets sera lancé à l'automne 2023. Au total, une centaine de places supplémentaires seront ouvertes par rapport à la rentrée 2022.
- **Ouverture des voies d'accès au métier pour les plus jeunes**  
Afin d'inciter les plus jeunes à accéder à ce métier par vocation, nous mettons en place dès la rentrée la voie de l'apprentissage. Nous diffuserons les informations nécessaires pour que les apprentis, les centres de formation d'apprentis, les centres de formation des ARM (CFARM) et les futurs employeurs prennent connaissance des opportunités de ce modèle de formation propice au compagnonnage et à la transmission de savoirs entre pairs.  
Nous ouvrons par ailleurs dès la prochaine rentrée l'accès à la sélection permettant d'entrée en formation pour les futurs bacheliers.
- **Campagne de communication**  
Une campagne de communication destinée à mieux faire connaître le métier et la formation sera déployée au mois de mai 2023. Elle sera l'occasion de valoriser les professionnels par le biais de vidéos-témoignages.

**S'agissant de la reconnaissance du métier**, la proposition de loi portant amélioration de l'accès aux soins par la confiance aux professionnels de santé en cours d'examen au Parlement prévoit la reconnaissance des ARM comme professionnels de santé. Dans le prolongement de cette loi, les travaux pourront commencer pour une réforme statutaire du corps afin de reconnaître leur intégration dans la filière soignante de la fonction publique hospitalière.

**Enfin, afin de faire face aux besoins de recrutement accrus**, un dispositif sera prochainement ouvert pour permettre de recruter *via* un parcours de formation adapté avant la prise de fonctions, une supervision et un accompagnement sur poste et le suivi de la formation complète afin d'obtenir le diplôme dans les deux ans après l'embauche. Ce dispositif co-construit avec la profession est une solution visant à accélérer le recrutement de ces professionnels, dans le respect des exigences attendues de leurs missions.



**MINISTÈRE  
DE LA SANTÉ  
ET DE LA PRÉVENTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

### **Contact**

Cabinet de M. François BRAUN  
sec.presse.cabsante@sante.gouv.fr  
01 40 56 60 60